COMMISSION CANADIENNE
DES DROITS DE LA PERSONNE

2010–2011

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Rob Nicholson, C.P., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Message de la présidente 1

SECTION I **Survol** 3

1.1 Renseignements sommaires 3

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes 4

1.2 Sommaire de la planification 4

Ressources financières 4

Ressources humaines 4

Total des dépenses prévues 5

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique 6

1.3 Analyse des risques 7

1.4 Profil des dépenses 8

Postes votés et législatifs 8

SECTION II **Analyse des activités de programmes** 9

2.1 Résultat stratégique 9

Activité de programme – Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne 10

Activité de programme – Programme de prévention de la discrimination 12

Activité de programme – Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne 16

Activité de programme – Services internes 18

SECTION III **Renseignements supplémentaires** 19

3.1 Liste des tableaux 19

Message de la présidente

En juin 2011, l'abrogation de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sera entièrement en vigueur. Pour la première fois dans l'histoire du Canada, les membres des Premières nations vivant sous le régime de la *Loi sur les Indiens* bénéficieront d'un accès complet au système de protection des droits de la personne.

Ce changement historique et stimulant illustre bien le caractère évolutif des droits de la personne au Canada. De nouveaux défis nous interpellent avec l'évolution de notre société. Les employeurs, les fournisseurs de services, les organisations non gouvernementales et les collectivités doivent s'investir pour s'adapter et faire face à ces nouveaux défis. Il incombe à chacun d'instaurer et de soutenir une culture fondée sur les droits de la personne au Canada.

Au cours de la prochaine année, les activités de la Commission canadienne des droits de la personne seront guidées par deux priorités visant à amener des changements réels et durables.

La première de ces priorités est de travailler avec les Premières nations pour qu'elles soient mieux en mesure de s'attaquer aux problèmes de droits de la personne dans leurs collectivités. En collaborant étroitement avec des groupes issus des Premières nations, nous ferons mieux connaître la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; nous approfondirons la notion de droits collectifs dans l'application de cette dernière; nous investirons dans des programmes et des activités d'apprentissage pour aider les Premières nations et diverses organisations autochtones à prévenir la discrimination; enfin, nous offrirons un soutien aux collectivités des Premières nations qui souhaitent élaborer ou adapter des mécanismes de recours internes.

Notre seconde priorité est de fournir aux organisations sous réglementation fédérale les outils et l'information dont elles ont besoin pour instaurer une culture viable des droits de la personne — un milieu de travail où ces droits sont intégrés au quotidien et où chacun se sent respecté et égal et peut entreprendre la carrière qu'il souhaite et est capable d'exercer, à l'abri de toute discrimination. Les efforts consacrés à la prévention de la discrimination constituent d'ailleurs une sage pratique de gestion.

Soucieuse d'aider les organisations à passer à une culture viable des droits de la personne, la Commission élaborera davantage de politiques types sur des questions clés liées aux droits de la personne; elle établira un cadre pour cerner et examiner des problèmes systémiques; elle documentera des mécanismes de règlement alternatif des différends utilisés par des employeurs et des fournisseurs de services; et elle testera le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne, qui est une feuille de route pour mettre en œuvre des pratiques à l'égard du personnel qui permettront à l'organisation d'améliorer continuellement son bilan en matière de droits de la personne.

Les réalisations de la Commission ne sont possibles que par l'esprit de collaboration, la capacité d'innovation et les compétences et connaissances variées et étendues de son personnel. C'est un privilège de diriger des gens qui ont à cœur de promouvoir et de protéger les droits à l'égalité. Je suis fière de leur travail. Leur quête de l'excellence, profondément enracinée dans l'objet même de notre loi, à savoir le droit de tous à l'égalité des chances d'épanouissement à l'abri de la discrimination, est une véritable source d'inspiration.

Jennifer Lynch, c.r.
Présidente

SURVOL

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

La loi qui a donné naissance à la Commission canadienne des droits de la personne laisse entrevoir un Canada soucieux du « droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement », sans discrimination.

La Commission est chargée d'appliquer la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) et de veiller au respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE). La LCDP interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La LEE favorise l'équité en milieu de travail pour quatre groupes désignés : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.

Les deux lois appliquent les principes de l'égalité des chances et de la non-discrimination aux ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral ainsi qu'aux organisations privées sous réglementation fédérale. Les provinces et les territoires ont adopté des lois semblables à la LCDP pour lutter contre la discrimination.

Responsabilités

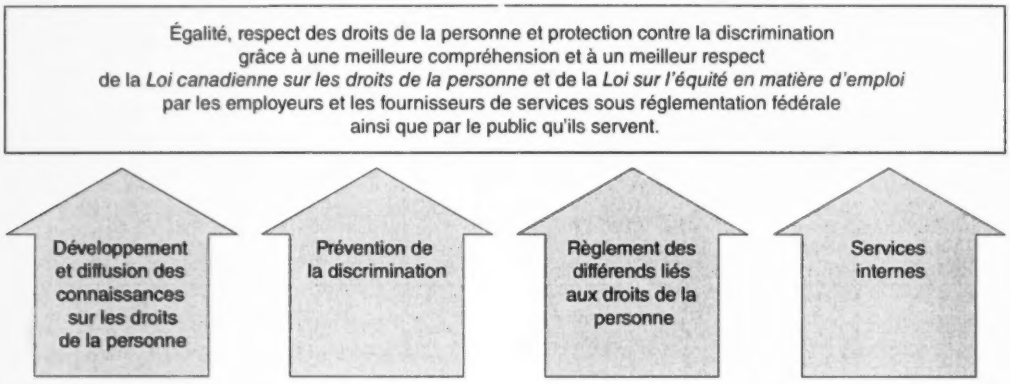
La Commission s'appuie sur un modèle de prestation de services axé sur la prévention de la discrimination, sur des méthodes modernes de règlement des différends qui tiennent compte des demandes de renseignements et des plaintes ainsi que sur le développement des connaissances et l'élaboration de règlements et de politiques. Elle collabore avec des employeurs, des fournisseurs de services, des particuliers, des syndicats, des organisations gouvernementales et non gouvernementales ainsi qu'avec les organismes provinciaux et territoriaux des droits de la personne afin de favoriser l'entente et la volonté de créer une société où les droits de la personne sont respectés au quotidien.

La Commission est chargée d'élaborer et d'exécuter des programmes de sensibilisation publique touchant la LCDP ainsi que le rôle et les activités de la Commission. De plus, elle entreprend ou patronne des programmes de recherche liés aux fonctions prévues par la LCDP.

La Commission a aussi le mandat de recevoir et de traiter des plaintes. Tout au long du processus, elle encourage les parties à régler leur différend par le dialogue et la médiation. En vertu de la LEE, la Commission vérifie les employeurs sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'ils offrent l'égalité d'accès à l'emploi.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes

Dans le but de bien remplir son mandat, la Commission vise à atteindre un résultat stratégique unique appuyé par son architecture des activités de programmes (AAP) illustrée ci-dessous.



1.2 Sommaire de la planification

Ressources financières

Ce tableau résume les dépenses totales prévues pour la Commission canadienne des droits de la personne au cours des trois prochains exercices.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2010–2011	2011–2012	2012–2013
22 475	22 958	22 939

Ressources humaines

Ce tableau résume les prévisions relatives à l'ensemble des ressources humaines dont pourrait disposer la Commission au cours des trois prochains exercices.

Ressources humaines (équivalents temps plein — ETP)

2010–2011	2011–2012	2012–2013
197	202	203

Total des dépenses prévues

Résultat stratégique : Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.

Indicateur de rendement	**Objectif**
Pourcentage de fonctionnaires qui auront déclaré ne pas avoir été victimes de discrimination au travail.	84 % d'ici 2011 (1 % de plus que les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2002 et 2005).

Activité de programme	**Prévisions des dépenses** (en milliers de dollars)	**Dépenses prévues** (en milliers de dollars)			**Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada**
	2009–2010	**2010–2011**	**2011–2012**	**2012–2013**	
Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne	3 367	3 789	3 708	3 624	Une société diversifiée favorisant la dualité linguistique et l'inclusion sociale.
Programme de prévention de la discrimination	4 163	4 515	4 739	4 679	Une société diversifiée favorisant la dualité linguistique et l'inclusion sociale.
Programme de règlement des différends liés aux droits de la personne	8 186	8 109	8 369	8 494	Une société diversifiée favorisant la dualité linguistique et l'inclusion sociale.
Services internes	5 846	6 062	6 142	6 142	Une société diversifiée favorisant la dualité linguistique et l'inclusion sociale.
Total des dépenses prévues		**22 475**	**22 958**	**22 939**	

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

Priorité opérationnelle	Type	Lien au résultat stratégique	Description
Capacité accrue des Premières nations de s'attaquer aux problèmes de droits de la personne dans leurs collectivités	Nouveau	RS 1	Depuis l'adoption de la LCDP en 1977, les Premières nations et leurs membres n'avaient pas le droit de déposer des plaintes à propos des questions visées par la *Loi sur les Indiens*. Cet obstacle a été levé en 2008 avec l'abrogation de l'article 67 de la LCDP. La Commission reçoit donc déjà des plaintes contre le gouvernement fédéral au sujet de questions visées par la *Loi sur les Indiens*. La disposition abrogative prévoit une période de transition de trois ans avant que des plaintes puissent être déposées contre des instances dirigeantes des Premières nations relativement à des questions visées par la *Loi sur les Indiens*. La Commission collabore avec les principales organisations autochtones nationales afin de préparer l'application intégrale de cette disposition. En vue d'accroître la capacité des Premières nations de s'attaquer aux problèmes de droits de la personne dans leurs propres collectivités, la Commission compte : • approfondir la notion de droits collectifs dans l'application de la LCDP; • investir dans des programmes et des activités d'apprentissage pour aider les Premières nations et diverses organisations autochtones à prévenir la discrimination; • faciliter l'établissement de processus de recours internes dans les collectivités des Premières nations.
Les organisations sous réglementation fédérale marquent des progrès en vue d'instaurer une culture viable des droits de la personne	Nouveau	RS 1	Il incombe à chacun de veiller au respect et à la promotion des droits de la personne. Les employeurs, les organisations non gouvernementales et les collectivités jouent un rôle essentiel pour soutenir l'instauration d'une culture des droits de la personne au Canada. La Commission et ses interlocuteurs des diverses régions du pays unissent leurs efforts pour favoriser l'entente et instiller la volonté de créer une société où les droits de la personne sont respectés au quotidien. En vue d'aider les organisations à instaurer une culture viable des droits de la personne, la Commission compte : • mettre à l'essai le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne; • élaborer davantage de politiques types sur des questions clés touchant les droits de la personne, politiques qu'elle mettra à la disposition des organisations sous réglementation fédérale; • définir les caractéristiques de mécanismes de recours efficaces et faciliter la mise en œuvre de ceux-ci.

1.3 Analyse des risques

La Commission exerce ses activités en vertu d'un mandat conféré par la loi. Le Parlement a confié à la Commission la tâche de mettre en œuvre la LCDP et de veiller au respect de la LEE. Un certain nombre de facteurs peuvent influer sur les plans et les priorités de la Commission en plus d'avoir des répercussions sur sa capacité d'atteindre les résultats attendus. La Commission a cerné ces risques dans son profil de risque organisationnel pour 2010–2011. Les risques les plus élevés sont les suivants :

- Le risque que la réputation de la Commission soit entachée par des informations et des perceptions erronées concernant son rôle et son mandat, entraînant une baisse de la confiance du public. Par exemple, au cours des discussions autour de l'abrogation de l'article 67 de la LCDP et du débat sur l'article 13 (l'article de la LCDP qui interdit la propagande haineuse sur Internet), la Commission s'est rendu compte que de nombreuses personnes ne comprenaient pas bien le fonctionnement des processus de recours en matière de droits de la personne ainsi que les répercussions éventuelles sur les collectivités et les particuliers. La Commission atténue ce risque en menant des consultations auprès des intervenants de même que des activités de collaboration et de rayonnement en vue de mieux faire connaître et comprendre les deux lois et son propre rôle; en mettant au point ou en déterminant des outils et des pratiques exemplaires destinés à promouvoir l'égalité des chances; en fournissant systématiquement des renseignements et des outils aux organisations sous réglementation fédérale.
- Le risque que la capacité et les niveaux actuels de ressources ne soient pas suffisants pour répondre adéquatement aux demandes de services, ce qui pourrait causer des défaillances dans la prestation de programmes et une perception de rendement insuffisant. Les ressources de la Commission ont été sollicitées au même moment par plusieurs enjeux. Le principal facteur qui influe sur ce risque est la modification apportée à la LCDP pour élargir le mandat de la Commission, qui permet maintenant aux Premières nations et à leurs membres de déposer des plaintes relativement aux questions visées par la *Loi sur les Indiens*. Des fonds avaient été alloués à l'origine pour amortir les coûts inhérents à l'abrogation de l'article 67, mais on ne peut affirmer avec certitude qu'ils suffiront pour répondre aux besoins accrus. Parallèlement, les ressources de la Commission restent soumises à des pressions croissantes par rapport à d'autres volets de ses activités. La Commission doit assurer le suivi d'une clientèle élargie puisque les organisations sous réglementation fédérale sont de plus en plus nombreuses. Dans le but d'atténuer ce risque, la Commission collaborera avec les principaux intervenants et optimisera les synergies qui en découleront.
- Le risque que l'étendue de ses activités de programmes limite la portée et l'incidence éventuelles des travaux de la Commission. Étant donné que la société canadienne se diversifie progressivement (p. ex. la diversité croissante des races et des religions, le vieillissement de la population, l'évolution de la structure familiale), les questions de droits de la personne deviennent de plus en plus complexes. Par le passé, la Commission s'est acquittée de ses obligations en traitant le volume de plaintes qu'elle recevait et en réagissant aux événements. Pour élargir la portée et l'incidence de son action, elle mettra davantage l'accent sur des problèmes de discrimination systémique et des initiatives pour instaurer et maintenir une culture des droits de la personne chez les employeurs.

- Le risque que de trop nombreux postes demeurent longtemps vacants, ce qui pourrait mener à des charges de travail excessives et à d'importants défis en matière de prestation de programmes, de même que le risque que les plans de relève puissent ne pas garantir la continuité du leadership, ce qui pourrait occasionner une perte de la mémoire institutionnelle et des changements de cap. Les principales stratégies d'atténuation sont le processus de planification intégrée des activités pour déterminer les compétences requises à court, moyen et long terme pour permettre à la Commission de concrétiser ses priorités et de suivre et d'évaluer son plan de relève.

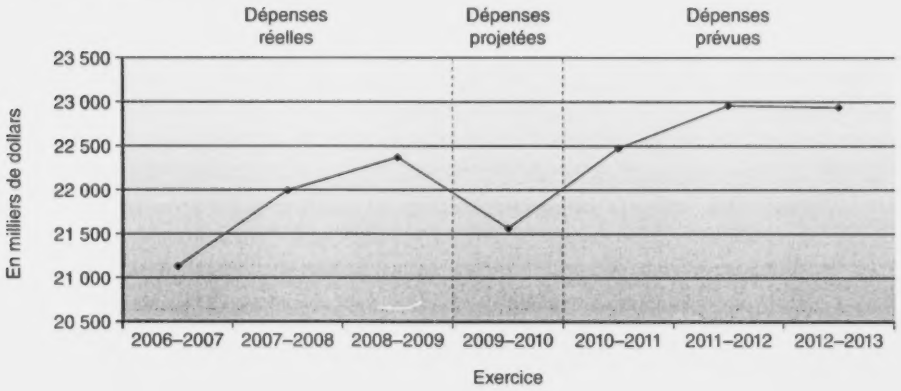
1.4 Profil des dépenses

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des dépenses de la Commission entre 2006–2007 et 2012–2013. Au cours des trois dernières années, les dépenses réelles ont connu une hausse principalement pour les raisons suivantes :

- fonds reçus pour la mise au point d'un nouveau système de gestion des plaintes et d'un système de suivi des vérifications de l'équité en matière d'emploi (ce financement a pris fin en mars 2008);
- dépenses accrues découlant des conventions collectives et des augmentations salariales des cadres.

Prenant effet en 2009–2010, le financement relatif à l'abrogation de l'article 67 a contribué à l'augmentation des dépenses de la Commission.

Tendances des dépenses



Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)

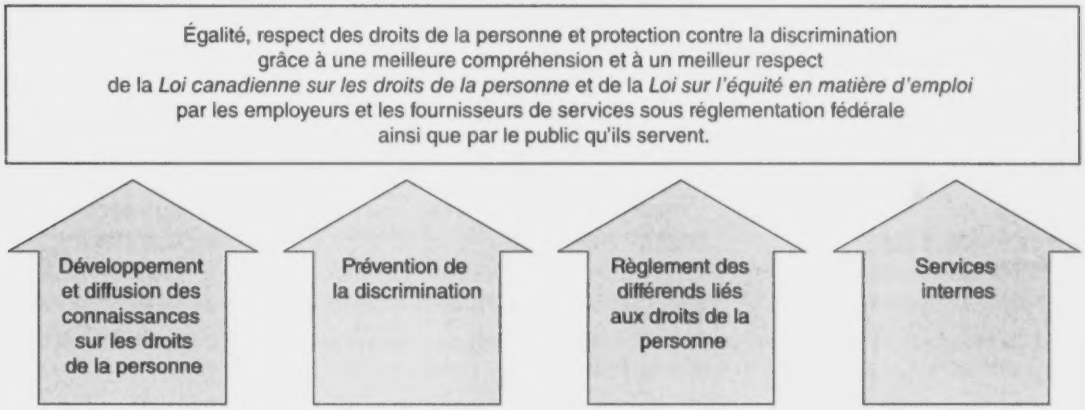
Poste voté ou législatif (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal des dépenses 2009–2010	Budget principal des dépenses 2010–2011
10	Dépenses du programme	18 478	**20 110**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 173	**2 365**
	TOTAL	20 651	**22 475**

ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES

2.1 Résultat stratégique

La Commission œuvre pour l'égalité, le respect des droits de la personne et la protection contre la discrimination en favorisant une meilleure compréhension et un respect accru de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent. Lorsque les organisations sont sensibles aux droits de la personne, tiennent compte des besoins spéciaux et règlent les différends avant qu'ils ne mènent à des plaintes de discrimination, c'est l'ensemble de la population canadienne qui en profite.

Cette section présente les résultats attendus des activités de programmes qui contribuent à l'atteinte du résultat stratégique.



Activité de programme – Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne

Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.

Afin de favoriser une meilleure compréhension et un meilleur respect de la LCDP et de la LEE, ce programme est axé sur la production et la diffusion de recherches, de politiques et d'instruments de réglementation. L'information générée vient renseigner et appuyer la Commission, les ministères et organismes fédéraux, les sociétés d'État, les organisations privées sous réglementation fédérale, les organismes provinciaux, territoriaux et internationaux, les organisations non gouvernementales et le public. Sur la scène internationale, la Commission mène principalement ses activités sous l'égide des Nations Unies.

Activité de programme – Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)

2010–2011		2011–2012		2012–2013	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
25	3 789	26	3 708	26	3 624

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale, ainsi que le public qu'ils servent, ont une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des lois.	• Nombre de nouveaux produits et activités visant la diffusion des connaissances.	• Huit par an.
	• Taux de variation du nombre de visites sur le site Web et d'abonnés aux mises à jour de l'information.	• Hausse de 5 % d'ici mars 2011.
	• Pourcentage de gestionnaires de ressources humaines qui, dans les ministères fédéraux, connaissent les obligations des employeurs en vertu des lois.	• Établissement des données de référence d'ici mars 2010.

http://www.chrc-ccdp.ca/knowledge_connaissances/default-fr.asp

Points saillants de la planification

Le Programme de développement et de diffusion des connaissances sur les droits de la personne contribuera à concrétiser un objectif prioritaire pour 2010–2011, c'est-à-dire accroître la capacité des Premières nations de s'attaquer aux questions de droits de la personne dans leurs propres collectivités, en approfondissant la notion d'équilibre entre droits collectifs et droits individuels dans l'application de la LCDP. Après avoir convaincu les intéressés de participer aux activités, la Commission tentera de les amener à discuter des droits collectifs et de la disposition interprétative. La Commission estime que la diversité des points de vue constitue une occasion d'enrichir la compréhension des droits collectifs. Elle mesurera sa réussite par le nombre de participants et par leur évaluation des activités.

Le Programme contribuera également à accroître la capacité des Premières nations de s'attaquer aux questions de droits de la personne dans leurs propres collectivités en facilitant la mise au point de processus de recours internes. La Commission lancera un projet de recherche-action avec une collectivité intéressée des Premières nations (ou un groupe de collectivités) en vue de mettre à l'essai un processus alternatif de recours interne destiné à prévenir, à gérer et à régler les différends en matière de droits de la personne. La Commission aura atteint son but si le projet pilote mène, d'ici décembre 2011, à la conception d'un guide d'apprentissage destiné à toutes les autres organisations des Premières nations.

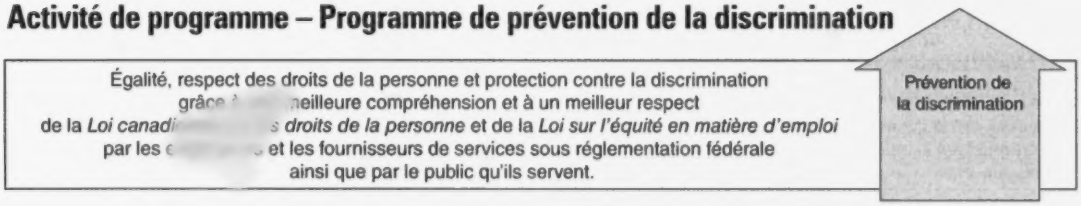
Le Programme contribuera à concrétiser un objectif prioritaire pour 2010–2011, c'est-à-dire aider les organisations sous réglementation fédérale à faire des progrès en vue d'instaurer une culture viable des droits de la personne, et ce, en élaborant des politiques types sur des questions clés touchant les droits de la personne afin de les mettre à la disposition de ces organisations. Toutefois, il existe un risque que ces politiques types ne soient ni consultées ni utilisées par les organisations en question. La Commission atténuera ce risque en mobilisant les intervenants (p. ex. organisations non gouvernementales, syndicats, associations professionnelles) tôt dans le processus, de même qu'en concevant une stratégie de communication afin d'atteindre les publics cibles après la diffusion des produits. La Commission aura atteint son but si les organisations consultent les politiques types et les trouvent utiles.

Avantages pour les Canadiens

La Commission développe des connaissances et entreprend des activités ou des initiatives dans le but de mieux faire connaître les lois et principes régissant les droits de la personne. Les Canadiens profiteront de la diffusion de connaissances de grande qualité et facilement accessibles dans la mesure où les intervenants clés participeront à l'élaboration des produits et où ceux-ci pourront être facilement consultés en direct.

Une fois que les produits et les activités de la Commission seront connus, on s'attend à ce que les intéressés comprennent les principaux messages et soient incités à appliquer les connaissances nouvellement acquises. Par conséquent, les organisations sous réglementation fédérale et le public qu'elles servent auront une meilleure compréhension des droits et responsabilités prévus dans la LCDP et la LEE. Une compréhension commune des lois constitue une base solide pour assurer l'égalité et le respect des droits de la personne.

Activité de programme – Programme de prévention de la discrimination



Ce programme vise une plus grande égalité des chances sans discrimination fondée sur un motif de distinction illicite, dans les lieux de travail et centres de service sous réglementation fédérale, par la mise en œuvre de vérifications de l'équité en matière d'emploi et d'activités de liaison avec les employeurs. Les intervenants concernés peuvent être des ministères et des organismes fédéraux, des sociétés d'État et des employeurs sous réglementation fédérale, des organisations privées, des organismes provinciaux, territoriaux et internationaux, et des organisations non gouvernementales.

Activité de programme – Programme de prévention de la discrimination

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2010–2011		2011–2012		2012–2013	
ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues
42	4 515	43	4 739	44	4 679

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale s'efforcent de prévenir la discrimination et de régler les différends à l'interne.	• Nombre d'initiatives de prévention menées à bien.	• 50 par an.
	• Pourcentage de signataires d'un protocole d'entente sondés semestriellement qui démontrent leur volonté d'agir.	• 60 %.
	• Organisations sous réglementation fédérale prêtes à mettre à l'essai le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne créé par la Commission.*	• Cinq.
	• Progrès réalisés par les organisations sous réglementation fédérale dans le continuum du Modèle de maturité.*	• Gain d'un niveau de maturité pour les droits de la personne, au bout d'un an, dans un milieu de travail participant au projet pilote.
Le modèle de vérification de l'équité en emploi aide les organisations vérifiées à atteindre les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi.	• Nombre de vérifications menées à bien.	• 40 par an.
	• Pourcentage d'organisations vérifiées qui auront atteint les objectifs de leur plan d'équité en matière d'emploi dans les six ans suivant la première vérification de l'équité en emploi.	• 50 % d'ici mars 2011.
	• Réduction de l'écart total de sous-représentation des groupes désignés visés par l'équité en matière d'emploi.*	• Établissement des données de référence d'ici mars 2011.

http://www.chrc-ccdp.ca/preventing_discrimination/default-fr.asp

* Des indicateurs de rendement (qui ne font pas partie de l'actuel Cadre de mesure du rendement) ont été ajoutés dans le but d'améliorer l'information sur le rendement qui sera communiquée en 2010–2011.

Points saillants de la planification

Le Programme de prévention de la discrimination contribue au résultat stratégique de la Commission en veillant, au moyen de vérifications, à ce que les employeurs sous réglementation fédérale se conforment à la LEE. En date de janvier 2009, la Commission avait amorcé des vérifications auprès de 42,9 % de ces employeurs, ce qui représente 80,2 % de l'effectif visé par son mandat. Les minorités visibles demeurent sous-représentées dans la fonction publique, tandis que les trois autres groupes désignés sont sous-représentés dans le secteur privé. Entre 2001 et 2006, l'effectif visé par l'équité en matière d'emploi a augmenté de 12,8 % tandis que l'effectif total a augmenté de 8,6 %. Il est difficile pour les employeurs d'éliminer l'écart de sous-représentation, étant donné la constante évolution des données démographiques.

Ce programme contribuera à accroître la capacité des Premières nations de s'attaquer aux questions de droits de la personne dans leurs propres collectivités, et ce, en investissant dans des programmes et des activités d'apprentissage pour aider les Premières nations à prévenir la discrimination. La Commission compte faire porter le Forum sur la prévention de la discrimination sur les Premières nations. Il existe un risque que le Forum n'attire pas toute l'attention voulue, mais il sera atténué par des activités de marketing, des partenariats efficaces avec les intervenants et un programme attrayant. La Commission mesurera sa réussite par le nombre de participants autochtones.

Par ailleurs, la Commission envisage de tenir des activités d'apprentissage avec les Premières nations et d'autres intervenants autochtones. Même si elle ne peut pas prévoir le degré d'intérêt que de telles activités susciteront, elle atténuera le risque d'un faible taux de participation en vérifiant s'il existe une demande pour ce type d'activités et en s'assurant d'une planification et d'un marketing efficaces. Par contre, si la demande se révèle plus forte que les ressources disponibles, la Commission créera des outils qui fourniront suffisamment d'information. La Commission aura atteint ses objectifs si elle tient, d'ici la fin de 2010–2011, au moins cinq activités d'apprentissage.

Le Programme de prévention de la discrimination contribuera à concrétiser un objectif prioritaire pour 2010–2011, c'est-à-dire aider les organisations sous réglementation fédérale à faire des progrès en vue d'instaurer une culture viable des droits de la personne, et ce, en testant le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne. Ce modèle est conçu pour aider les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale à instaurer et à maintenir une culture des droits de la personne au sein de leur organisation. Il sera à la fois une feuille de route et un outil de mesure de la réussite. La Commission prévoit le tester auprès de cinq organisations qui formeront un échantillon représentatif par leur champ d'activités, leur taille et leur nature privée ou publique. Pour susciter l'intérêt et l'engagement de différentes organisations, la Commission fera connaître les avantages du Modèle au moyen d'un plan de communication ciblée et adoptera une solide stratégie pour favoriser la participation des intervenants. Pour atténuer le risque que sa capacité organisationnelle ne suffise pas, la Commission veillera à l'efficacité de sa planification, établira adéquatement l'ampleur du projet pilote et mettra au point des outils à l'intention des participants. Il existe aussi un risque que les employeurs et la Commission n'aient pas les mêmes attentes de résultats à l'égard du projet pilote destiné à tester le Modèle de maturité. La Commission atténuera ce risque en établissant clairement les résultats attendus avant le début du projet pilote.

Le Programme contribuera à concrétiser un objectif prioritaire pour 2010–2011, c'est-à-dire d'aider les organisations sous réglementation fédérale à faire des progrès en vue d'instaurer une culture viable des droits de la personne, et ce, en déterminant les caractéristiques d'un processus de recours interne efficace et en facilitant sa mise en œuvre. Pour ce faire, on documentera notamment des processus de règlement des différends utilisés par des employeurs et des fournisseurs de services. En faisant connaître ces processus, on favorisera l'amélioration des connaissances et de la capacité des organisations sous réglementation fédérale de sorte qu'elles tirent profit d'une culture des droits de la personne.

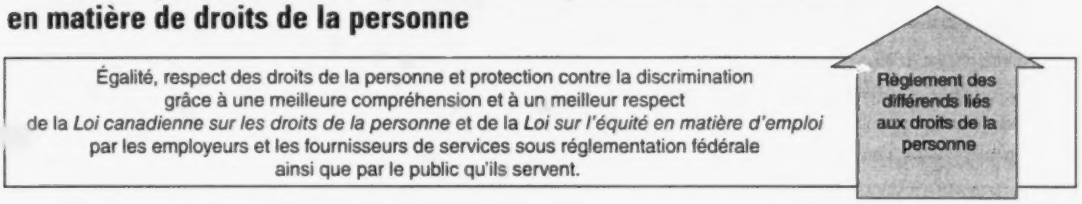
Le Programme contribuera également au deuxième objectif prioritaire en restructurant les activités de vérification de l'équité en emploi afin d'appuyer le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne. La Commission aidera à instaurer une culture des droits de la personne par l'atteinte des objectifs relatifs à l'équité en matière d'emploi. Elle mesurera sa réussite par les liens qui auront été clairement définis entre l'équité en matière d'emploi et le Modèle de maturité, de même que par le nombre d'organisations qui auront ensuite manifesté de l'intérêt envers le Modèle.

Avantages pour les Canadiens

En créant une synergie entre son programme d'équité en matière d'emploi et le Modèle de maturité intégré pour les droits de la personne, la Commission fournit un modèle destiné à instaurer des pratiques de gestion de l'effectif qui aident une organisation à constamment améliorer sa culture des droits de la personne. Elle offre aussi un cadre de référence par lequel les groupes désignés peuvent communiquer aux employeurs l'importance de l'équité en matière d'emploi, un des principes fondamentaux pour devenir un employeur de choix.

Les organisations participent au processus servant à déterminer le type de soutien dont elles ont besoin pour faire en sorte que le respect des droits de la personne devienne une réalité dans leur milieu de travail. Cette collaboration des intervenants a pour résultat immédiat une compréhension commune des responsabilités pour ce qui est de prévenir la discrimination et de régler les différends à l'interne. S'ensuit une intégration accrue des pratiques en matière de droits de la personne dans les milieux de travail et dans les secteurs de prestation des services. Les Canadiens en profitent finalement, car on assiste à une diminution des comportements discriminatoires et du nombre de plaintes de discrimination ainsi qu'à l'éclosion de cultures des droits de la personne viables dans les organisations sous réglementation fédérale.

Activité de programme – Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne



Ce programme appuie le règlement des plaintes en matière de droits de la personne déposées contre les ministères et les organismes fédéraux, les employeurs sous réglementation fédérale, les sociétés d'État, les organisations privées et des membres du public. Les plaintes peuvent être réglées au moyen d'un éventail de processus de règlement des différends et donner lieu à une enquête si les parties ne parviennent pas à s'entendre, avant qu'une décision ne soit prise par les commissaires. Si un dossier est renvoyé au Tribunal canadien des droits de la personne, l'équipe du contentieux de la Commission participe à toutes les médiations et aux audiences, s'il y a lieu, représentant l'intérêt public.

Activité de programme – Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)

2010–2011		2011–2012		2012–2013	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
74	8 109	76	8 369	76	8 494

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les parties au différend sont satisfaites du processus de règlement.	• Lorsqu'on les sonde, les parties au différend disent avoir trouvé le processus de règlement équitable, convivial et souple.	• Données de référence à établir.
L'intervention de la Commission facilite le règlement des différends à l'amiable au plus tôt, sert l'intérêt public et favorise une meilleure compréhension de la LCDP.	• Le rapport entre le nombre de nouveaux différends et celui des différends traités tout au long du processus de règlement des différends.	• Un rapport 1:1.
	• D'ici 2011, le pourcentage de différends résolus par rapport au nombre traité par la Commission.	• 40 % d'ici 2011, ou un point de référence établi après un an de collecte de données.

http://www.chrc-ccdp.ca/disputeresolution_reglementdifferends/default-fr.asp

Points saillants de la planification

Le Programme de règlement des différends en matière de droits de la personne contribue à l'atteinte du résultat stratégique de la Commission en offrant des services de règlement des différends lorsque des allégations de discrimination sont formulées contre des employeurs, des syndicats et des fournisseurs de services sous réglementation fédérale. Ce programme contribuera à l'atteinte du résultat stratégique en élaborant un cadre destiné à cerner et à résoudre des problèmes systémiques. La Commission fera rapport sur les tendances systémiques relativement aux plaintes déposées et fera le suivi des mesures de redressement prises à des fins de conformité. Selon la Commission, on pourra réduire à long terme la pression sur les ressources allouées aux autres composantes du système si on s'attaque aux problèmes systémiques.

Pour renforcer sa capacité et se préparer à mettre en œuvre entièrement l'abrogation de l'article 67, la Commission doit commencer notamment par mieux faire connaître la LCDP et la LEE aux Autochtones. Cette étape est essentielle si l'on veut concrétiser l'objectif prioritaire d'accroître la capacité des Premières nations de s'attaquer aux questions de droits de la personne dans leurs propres collectivités. À cette fin, la Commission continuera de mieux faire connaître son processus de règlement des différends auprès du personnel concerné et des leaders des organisations autochtones, tant nationales que régionales. Elle aura atteint son but lorsque les Premières nations et d'autres organisations autochtones se déclareront aptes à répondre aux questions formulées par leurs membres au sujet du processus de règlement des différends de la Commission. Le Programme continuera de renforcer les compétences internes afin que la Commission soit en mesure de faire face à la complexité des nouveaux dossiers et qu'elle possède la capacité opérationnelle de traiter le volume de plaintes qu'elle recevra. La Commission prévoit établir un réseau de médiateurs autochtones qui pourront l'aider à régler certaines plaintes. Certains facteurs peuvent toutefois retarder la création de ce réseau, dont le trop faible nombre de médiateurs autochtones et le temps nécessaire à la formation de nouveaux médiateurs.

Avantages pour les Canadiens

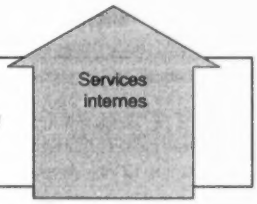
Pour que les services de règlement des différends soient efficaces, les parties aux différends doivent comprendre les processus et les normes de service de la Commission. Leur satisfaction à l'égard des services reçus constitue un important indicateur de la réussite de la Commission. Cette dernière insiste sur l'importance de traiter les plaintes et de trouver des solutions par le dialogue et par des mécanismes de règlement des différends à l'amiable. Dans tous les cas, même en l'absence d'un règlement, les parties tirent profit d'un processus équitable, rapide et accessible en matière de droits de la personne et ont une meilleure compréhension de la LCDP.

L'accès aux renseignements et aux outils par l'entremise du personnel de la Commission devrait permettre aux employeurs de mieux comprendre la façon d'éviter les plaintes et de veiller à ce que leur milieu de travail soit exempt de discrimination; les plaignants, quant à eux, devraient avoir une meilleure idée de leurs droits et responsabilités en vertu de la LCDP. Pour les Canadiens, tout cela se traduira en fin de compte par une protection contre la discrimination et un respect accru de la LCDP.

En participant à des causes qui font jurisprudence en matière de droits de la personne, la Commission contribue à clarifier et à développer le droit dans ce domaine, ce qui accroît la protection de tous les Canadiens et confirme la valeur fondamentale du soutien à la diversité.

Activité de programme – Services internes

Égalité, respect des droits de la personne et protection contre la discrimination grâce à une meilleure compréhension et à un meilleur respect de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* par les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale ainsi que par le public qu'ils servent.



Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Il s'agit des services de gestion et de surveillance, des services des communications, des services juridiques, des services de gestion des ressources humaines, des services de gestion des finances, des services de gestion de l'information, des services des technologies de l'information, des services de gestion des biens, des services de gestion du matériel, des services de gestion des acquisitions et des services de gestion des voyages et autres. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

Activité de programme – Services internes

Ressources humaines (ETP) et dépenses prévues (en milliers de dollars)

2010–2011		2011–2012		2012–2013	
ETP	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**	**ETP**	**Dépenses prévues**
56	6 062	57	6 142	57	6 142

Points saillants de la planification

Les services internes consulteront les secteurs de programme pour déterminer le meilleur moyen de soutenir les plans et les priorités de la Commission. Le Programme contribuera à l'atteinte du résultat stratégique de la Commission en renforçant son cadre de gestion. L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion effectuée en 2009 sera la pierre angulaire d'un plan d'action destiné à renforcer davantage le cadre de gestion de la Commission et à établir une norme commune d'excellence organisationnelle dont les gestionnaires et le personnel se servent pour adopter des pratiques de gestion exemplaires.

En 2010–2011, les services internes se concentreront sur le renforcement de la sécurité. La mesure dans laquelle la Commission peut assurer sa propre sécurité influe directement sur sa capacité de maintenir ses services. La Commission examinera et évaluera son programme de sécurité afin de veiller à ce qu'il respecte les normes à l'appui de la Politique du gouvernement sur la sécurité dans les domaines suivants : renseignements et assurance de l'identité, enquête de sécurité sur les personnes, sécurité physique, sécurité des technologies de l'information, gestion des urgences et de la continuité des opérations, et sécurité dans l'attribution des contrats.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Liste des tableaux

Les tableaux suivants se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse : **http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2010-2011/info/info-fra.asp**.

Achats écologiques

Évaluations à venir (trois prochains exercices)